



Programma van Eisen Specialistische Ondersteuning aan burgers met een visuele beperking

Naam aanbesteding: Landelijke inkoop Specialistische Ondersteuning ZG

Naam organisatie: VNG

Datum: [20-09-17](#)

Versie: [herziene documentatie](#)

Verwijderd: 18-8

Verwijderd: definitief

Inhoud

Hoofdstuk 1. Inleidende bepalingen	3
Artikel 1.1: doelen en inzet	3
Artikel 1.2: Karakteristieken van de burger	3
Artikel 1.3: Aard van de participatieproblematiek	4
Hoofdstuk 2. Inhoudelijke beschrijving van de ondersteuning	5
Artikel 2.1: Kernexpertise ondersteuning Zintuiglijk Gehandicapten (ZG)	5
Artikel 2.2: ZG-ondersteuning in de keten en het netwerk	5
Artikel 2.3: Beschrijving van de ondersteuning:	6
Hoofdstuk 3. Plaats van levering en inzet medewerkers	9
Artikel 3.1: Fysieke omgeving waar de ondersteuning plaatsvindt	9
Artikel 3.2: Personele inzet	9
Artikel 3.2.1: Medewerkers	9
Artikel 3.2.2: Onderscheidend vermogen	9
Hoofdstuk 4. Start Levering van de ondersteuning	10
Artikel 4.1: Toeleiding	10
Artikel 4.2: Termijn waarbinnen de ondersteuning start	11
Artikel 4.3: Levering van de ondersteuning in geval van urgentie	11
Hoofdstuk 5. Beëindiging van de ondersteuning	12
Artikel 5.1: Uitstroom	12
Artikel 5.2: Nazorg	12
Artikel 5.3: Klachtenregeling	12

Hoofdstuk 1. Inleidende bepalingen

Artikel 1.1: doelen en inzet

Specialistische ondersteuning wordt ingezet om één of meerdere van de volgende doelen te bereiken:

De inzet van specialistisch ondersteuning ZG is er op gericht dat mensen (met ook hulp uit hun eigen omgeving) met een blijvende ZG beperking en die kampen met complexe bijkomende problematiek, hun zelfredzaamheid en eigen regie op alle levensterreinen zoveel als mogelijk behouden, of vergroten en mensen zo goed mogelijk zelfstandig te laten blijven wonen en kunnen blijven meedoen in de samenleving.

De ondersteuning richt zich daarbij op het:

- Omgaan (door burger en naaste omgeving) met de gevolgen van de ZG beperking, hoe deze gecompenseerd kan worden.
- Behouden en benutten van een sociaal netwerk rondom van een burger.
- Met kennis en expertise versterken van het informele (ook vrijwilligers) systeem rondom de burger.
- Met ZG kennis en expertise versterken van het professionele systeem rondom de burger.
- Aanbrengen van structuur, het zelf regie kunnen voeren, compenseren en actief herstellen van het beperkt of afwezig regelvermogen. Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen. Het (kunnen) hanteren van de energiebalans is een belangrijk onderdeel.

In de uitvoering van de specialistische ZG ondersteuning:

- Werkt de ZG aanbieder conform de uitgangspunten Wmo.
- Adviseert en werkt de ZG aanbieder, op cliëntniveau en waar relevant, aan/samen met gemeenten, corporaties, sociaal/welzijnswerk, zorgorganisaties onderwijsinstellingen, op het gebied van toegankelijkheid en toeleiden van een burger naar bijvoorbeeld werk of dagbesteding en brengt daarbij de specialistische kennis in omtrent zintuiglijke beperkingen, die noodzakelijk is opdat (ook) de genoemde partners voor hun taak de burger adequaat kunnen ondersteunen. De inzet van expertise is ook gericht op het voorkomen van misverstanden en escalatie van problemen.
- Opdrachtnemer legt daar waar het nodig en logisch is verbinding met revalidatie (Zvw).

Artikel 1.2: Karakteristieken van de burger met een visuele beperking

Een burger die in aanmerking komt voor specialistische ondersteuning voldoet aan onderstaande criteria:

- Is achttien jaar of ouder,
- Woont zelfstandig,
- Heeft een visuele beperking die voldoet aan de NOG -richtlijn 'Visusstoornissen, Revalidatie en Verwijzing'. Volgens deze richtlijn is sprake van een visuele beperking als ernstige stoornissen in het gezichtsvermogen en/of de visuele perceptie zijn vastgesteld in combinatie met beperkingen in het dagelijks functioneren.

- Er is sprake van bijkomende beperking, problematiek.

Artikel 1.3: Aard van de participatieproblematiek

- De problematiek beïnvloedt een groot aantal aspecten van het leven en heeft grote gevolgen voor het verwerven en verwerken van informatie, het kunnen communiceren met anderen, de zelfstandigheid en/of de mobiliteit.
- De emotionele/psychosociale draagkracht van de burger fluctueert sterk en is doorgaans beperkt. Participatie aan de samenleving kan voor deze groep worden vergeleken met topsport: het kost veel inspanning en energie. In combinatie met andere beperkingen is het kunnen hanteren van de energiebalans veelal de belangrijkste uitdaging voor de burger.
- Persoonlijke factoren beperken de compensatiemogelijkheden. Het gaat hier om copingstijl, karaktereigenschappen, sociale achtergrond, beperkte leerbaarheid en herstellingsvermogen.
- De burger beschikt over een beperkt sociaal netwerk.
- Vaak zijn er ook ondersteuningsvragen vanuit de omgeving.
- Het onderhouden van contacten en het verwerken van informatie kost veel moeite, waardoor de kans op psychosociale problemen en isolement groot is.

Hoofdstuk 2. Inhoudelijke beschrijving van de ondersteuning

Artikel 2.1: Kernexpertise ondersteuning Zintuiglijk Gehandicapten (ZG)

De combinatie van beperkingen maakt de benodigde ondersteuning complex en vereist speciale expertise op het gebied van de visuele problematiek in combinatie met de bijkomende problematiek.

Aanbieders van specialistische ondersteuning ZG:

- Beschikken aantoonbaar over kennis en ervaring in het ondersteunen van burgers die een visuele beperking hebben in combinatie met bijkomende beperkingen.
- Zijn in aantoonbaar in staat de burgers die vaak als gevolg van de combinatie van beperkingen en/of de sociale isolatie beperkt sociaal vaardig zijn, adequaat te bejegenen.
- Versterken en ondersteunen het sociale / informele netwerk en het formele hulpaanbod door het beschikbaar stellen van expertise.
- Zijn in staat de verbinding te leggen met andere voorzieningen, zoals algemene lokale voorzieningen en/of revalidatie (Zvw).
- Dragen actief bij aan het overdragen van specifieke kennis en deskundigheid met betrekking tot de visuele beperking aan voorliggende voorzieningen op lokaal niveau die mensen met een visuele beperking ondersteunen en/of diensten verlenen, zoals gemeenten, woningbouwcorporaties en onderwijsinstellingen.

Artikel 2.2: ZG-ondersteuning in de keten en het netwerk

Waar specialistisch aanbod niet noodzakelijk is wordt de hulpvraag, lokaal, met of door het regulier aanbod opgepakt. In de uitvoering zoekt de aanbieder specialistische ZG-ondersteuning de samenwerking met wijkteams in gemeenten, andere hulpverleners en maatschappelijke partners en brengen de specialistische kennis omtrent zintuiglijke gehandicaptenproblematiek in. Het lokale 'veld' wordt door deze kennisoverdracht in staat gesteld de ondersteuning en dagbesteding op maat te leveren. Samenwerking kan ook plaatsvinden met sociale werkplaatsen, GGZ-instellingen, bewindvoerders/ schuldhulpverlening, jeugdhulp en voogdijinstellingen, thuiszorgorganisaties en ouderenorganisaties. De aanbieder ZG kan, op cliëntniveau, worden benaderd voor het inbrengen van ZG expertise ter voorkoming van misverstanden en escalatie van problemen. Uitstroom wordt gefaciliteerd door actief te zoeken naar alternatieve mogelijkheden.

Bij de ondersteuning wordt gewerkt vanuit de volgende ketenbenadering:

1. Bepalen wat de burger met een visuele beperking zelf en met ondersteuning vanuit zijn eigen omgeving kan.
2. Bepalen of de generalistische ondersteuning toereikend is voor de burger met een visuele beperking.
3. Bepalen wat de ZG aanbieder kan bieden om de inzet vanuit het sociaal netwerk en/of andere aanbieder van Wmo-ondersteuning te versterken en toe te rusten om de burger beter te ondersteunen.
4. Indien het niet specialistische aanbod onvoldoende is voor de burger: bepalen welk aanbod de ZG aanbieder moet toevoegen aan wat er al is.

5. Vormgeving van specialistische ZG-ondersteuning in samenwerking met lokale partijen en op gezette tijden evalueren.

Wmo/Zvw

De aanbieder moet verbinding kunnen leggen met de revalidatie (Zvw): Om burger te ondersteunen om zo zelfredzaam mogelijk te zijn, is het van belang om cliënten waar mogelijk naar een hoger niveau van zelfredzaamheid te tillen. Indien de cliënt op enig moment 'revalideerbaar' is moet de verbinding met (intermitterende) revalidatie (Zvw) worden gemaakt en trainingen worden aangeboden voor het verwerven van aanvullende vaardigheden. Voor een optimale verbinding en zorginhoudelijke samenhang tussen revalidatie en specialistische ondersteuning wordt de coördinatie door een gedragskundige uitgevoerd.

Artikel 2.3: Beschrijving van de ondersteuning:

Bij een burger met visuele beperking kunnen één of meerdere modules van toepassing zijn en worden ingezet:

1. Ondersteuning (maatwerkvoorziening).
<p><u>1a. Specialistische ambulante ondersteuning:</u></p> <p><i>Ondersteuning bij participatie (kortdurend):</i> de cliënt en/of zijn omgeving worden kortdurend ondersteund en/of professionals worden toegevoegd om te ondersteunen. Ook kan kennis en expertise worden geboden bij de analyse van de ondersteuningsbehoefte. Cliënten worden ondersteund op alle levensterreinen om de zelfredzaamheid te bevorderen en om zo zelfstandig mogelijk te (blijven) wonen.</p> <p><i>Woontraining:</i> wordt ingezet bij cliënten die zelfstandig willen leren wonen. Cliënten behoeven tijdelijk woontraining om vervolgens al dan niet met specialistische begeleiding zelfstandig te kunnen wonen.</p> <p>De specialistische ambulante ondersteuning is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het aanbrengen van structuur in het huishouden en het dagelijks leven, het versterken eigen regie. Het gaat dan om het compenseren en actief herstellen van het beperkt of afwezig regelvermogen. Er wordt bijvoorbeeld hulp geboden bij het helpen plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en het structureren van de dag, het hanteren van de energiebalans is een belangrijk onderdeel.• Ondersteunen van burgers met een (vaak niet alleen) visuele beperking (die in complexe probleemsituaties zijn geraakt) op alle levensterreinen en bevorderen van de zelfredzaamheid en eigen kracht om zo zelfstandig mogelijk te (blijven) wonen, voorkomen van vereenzaming, verwaarlozing en/of opname.• Het omgaan met de gevolgen van de visuele beperking.• Het behouden van een sociaal netwerk en sociale participatie en

Verwijderd: 12

integratie in de samenleving.

- Het behoud van de zelfredzaamheid; de burger wordt ondersteund bij het leren om beperkingen te compenseren bij het uitvoeren van activiteiten.

Als onderdeel van de specialistische ambulante ondersteuning kan:

- Op individueel niveau advies gegeven worden aan een gemeente, corporatie, sociaal werk, welzijns/zorgorganisatie, onderwijsinstelling op het gebied van toegankelijkheid, het toeleiden van iemand naar bijvoorbeeld werk of dagbesteding en vrijwilligers uit de directe omgeving van mensen met een visuele beperking, worden geadviseerd.
- Waar nodig, het professionele en informele systeem rondom een burger versterkt worden met kennis en expertise en het creëren van samenhang met niet-specialistische begeleiding die de cliënt mogelijk ook ontvangt.

De specialistische ambulante ondersteuning kan ook onderdeel uitmaken van een Revaliderend Zorgprogramma. Dit is het programma waarbij de inzet van specialistische ondersteuning (Wmo) en behandeling (Zvw) worden gecombineerd.

- **Resultaat:** Het resultaat van de inzet is dat er structuur is aangebracht in het eigen huishouden en eigen leven. [Waar mogelijk is er](#) een sociaal netwerk waar op kan worden teruggevallen.
- **Vorm:** Individueel, thuis of bij een ketenpartner.
- **Duur:** 1 uur per maand tot maximaal 3 uur per week (afhankelijk van beschikking gemeente).

Verwijderd: Er is

Verwijderd:

1b. Dagbesteding:

Doelgroep:

Volwassenen met een visuele en bijkomende beperking. Het gaat ófwel om ouderen met een visuele beperking ófwel om mensen met een visuele én verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek.

Inhoud:

Gericht op behoud van zelfstandigheid, bieden van structuur en behoud van participatie:

- Ouderen met een visuele beperking wordt een zinvolle dagbesteding aangeboden in de vorm van creatieve, huishoudelijke of recreatieve activiteiten.
- Niet ouderen met een visuele beperking en bijkomende problematiek wordt een (arbeidsmatige) dagbesteding geboden.

Verwijderd: 12

- **Resultaat:** Burgers met een visuele beperking verkeren niet in een isolement en ervaren een zinvolle dagbesteding, voorkomen vereenzaming en voorkomen afglijden naar verwaarlozing en/of opname.
- **Duur:** Afhankelijk van besluit gemeente variërend van 1 – 6 dagdelen per week, 52 weken per jaar. Maximaal 4 uur per dagdeel, daadwerkelijk geleverde ondersteuning declareren.

Hoofdstuk 3. Plaats van levering en inzet medewerkers

3.1 Fysieke omgeving waar de ondersteuning plaatsvindt

Ondersteuningsomgeving:

- Specialistische ambulante ondersteuning wordt individueel in de thuissituatie aangeboden.
- De dagbesteding wordt op locatie (van aanbieder of locatie in de wijk) aangeboden, veelal groepsgewijs.

3.2 Personele inzet

Artikel 3.2.1: Medewerkers

Inzet:

- Maatschappelijk werkenden of SPH'ers van HBO, of MBO+ niveau

Ten behoeve van specialistische ondersteuning ZG worden HBO of MBO+ opgeleide medewerkers (maatschappelijk werkenden of SPH'ers) ingezet, met de mogelijkheid om terug te vallen op een multidisciplinair team.

Artikel 3.2.2: Onderscheidend vermogen

- De medewerkers worden na hun aanstelling door de aanbieder specifiek geschoold op de betekenis en impact van de visuele beperking in combinatie met andere beperkingen.
- Naast de formele opleiding beschikken de hulpverleners over veel ervaring door langdurig werken met de doelgroep van burgers met een visuele beperking.
- De Aanbieders stellen hun hulpverleners in staat deze ervaring op te doen, door de hulpverleners langdurig in te zetten in de ondersteuning van burgers met een visuele (en bijkomende) beperking en door de verbinding te leggen met de revalidatie van burgers met een visuele beperking.

Hoofdstuk 4. Start Levering van de ondersteuning

Artikel 4.1: Toeleiding

De toeleiding van de burger met een visuele beperking naar de Aanbieder geschiedt als volgt:

1. Indien de burger zich bij de Gemeente meldt vindt er eerst vraagverheldering/ onderzoek plaats, alvorens de burger doorverwezen kan worden naar de Aanbieder.
2. Indien de burger met een ondersteuningsvraag bij de Aanbieder komt dan bekijken zij gezamenlijk of de vraag ook door de burger zelf en met diens omgeving kan worden opgelost. Als dit alles niet voldoende is dan meldt de Aanbieder dit aan de Gemeente.
3. Op basis van de melding besluit de Gemeente of de vraagverheldering, het onderzoek namens de Gemeente door de Aanbieder kan worden gedaan of dat de Gemeente het onderzoek zelf uitvoert.
4. De beslissing over wie het onderzoek uitvoert, wordt binnen 5 werkdagen na melding gecommuniceerd aan Opdrachtnemer.
5. Degene die de vraagverheldering uitvoert doet onderzoek naar de behoeften van de burger conform de omschrijving en eisen die in de Wmo 2015 aan het onderzoek worden gesteld.
6. Het 'onderzoek' leidt tot een 'onderzoeksverslag' dat voldoet aan de eisen zoals beschreven in de Wmo 2015. Het onderzoeksverslag wordt binnen de gestelde termijnen van de Gemeente aan de burger verstuurd. Indien de Opdrachtnemer namens de gemeente het onderzoeksverslag opstelt, stuurt hij tegelijkertijd een afschrift naar de Gemeente.
7. Op basis van de uitkomst van de vraagverheldering– en na de aanvraag van een burger - neemt de Gemeente een besluit en stelt de Aanbieder samen met de cliënt een ondersteuningsplan op. Afhankelijk van de aard van de vraag en de mate van zelfredzaamheid van de burger en diens omgeving bepaalt de Gemeente of en op welk niveau het ondersteuningsaanbod wordt aangeboden en dus of de burger in aanmerking komt voor specialistische ondersteuning.
8. De wijze waarop het besluit tot stand komt (na de aanvraag van een burger hangt af van de wijze waarop de toegang in de betreffende Gemeente is georganiseerd.
9. De Gemeente geeft naar aanleiding van het ondersteuningsplan binnen vijf werkdagen de opdracht aan de Aanbieder.
10. De opdracht van de Gemeente aan de Aanbieder bevat ten minste:
 - o de NAW-gegevens van de Cliënt;
 - o de aard van de ondersteuningsvraag en indien aanwezig de indicierapportage;
 - o het beoogde resultaat /doel;
 - o de beoogde duur van ondersteuning en de evaluatiemomenten.
11. De Aanbieder legt contact met de burger voor de start van de ondersteuning. Dat begint met het opstellen van het individuele plan. Het aanvangen van de ondersteuning voordat de Gemeente hiervoor een opdracht heeft gegeven, is voor rekening van de Aanbieder.

Artikel 4.2: Termijn waarbinnen de ondersteuning start

- De levering van de ondersteuning start binnen 10 werkdagen na het verlenen van de Opdracht van de Gemeente aan de Aanbieder.

Artikel 4.3: Levering van de ondersteuning in geval van urgentie

- Wanneer er door de gemeente nog geen onderzoek heeft plaatsvonden, er nog geen beschikking is afgegeven, of wanneer de gemeente de burger nog niet kent en er naar het oordeel van de aanbieder er een urgente situatie, een calamiteit, zich voordoet, die geen uitstel vermag, kan er direct ondersteuning worden ingezet.
- De aanbieder doet van een dergelijke situatie onverwijld, binnen 2 werkdagen, melding aan de gemeente. De melding is voorzien van een onderbouwing met argumenten en motivatie waarom er acuut specialistische ondersteuning nodig was en waarom de inzet eventueel voortgezet moet worden. De gemeente kan deze informatie betrekken bij het onderzoek en besluitvorming over de inzet.
- In geval van urgentie kan aanbieder de ingezette ondersteuning factureren.
- De inzet en de betaling ervan stopt als na het onderzoek de gemeente geen beschikking afgeeft.

Hoofdstuk 5. Beëindiging van de ondersteuning

Artikel 5.1: Uitstroom

- In de toeleiding naar specialistische ondersteuning maken de Gemeente en de burger afspraken over de doelstelling van de ondersteuning. Indien uitstroom aan de orde is dan wordt dit in deze afspraken verwerkt.
- Indien de burger een dusdanige mate van zelfstandigheid bereikt dat de specialistische ondersteuning kan worden beëindigd en/of kan worden overgegaan op 'reguliere' ondersteuning of andere vormen van ondersteuning, dan stroomt de burger uit de specialistische ondersteuning.
- Uitstroom van specialistische ondersteuning in het kader van de Wmo kan verder plaatsvinden indien de burger onder Wlz komt te vallen of wanneer de burger overlijdt.

In bijzondere gevallen kan specialistische ondersteuning gedurende jaren- tot levenslang verstrekt blijven (maar altijd conform beschikking gemeenten).

Artikel 5.2: Nazorg

- Alleen in uitzonderlijke gevallen. Hangt af van de exacte ondersteuningsvraag en situatie waarin de burger na beëindiging ondersteuningstraject verkeert.

Artikel 5.3: Klachtenregeling

Aanbieders ZG hebben een klachtenreglement (op basis van de WKCZ). Dit klachtenreglement regelt dat de Aanbieder zorgdraagt voor een zorgvuldige afhandeling van ingediende klachten. Van de geregistreerde klachten wordt elk jaar een verslag gemaakt. In dit verslag worden de klachten die zijn afgehandeld door de vertrouwenspersoon en de centrale klachtencommissie verwerkt. Dit verslag wordt geanalyseerd en besproken met de cliëntenraad en het managementteam. Conclusies leiden tot aanpassing van het beleid.